

## **Výroční zpráva České advokátní komory o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v roce 2021**

Česká advokátní komora byla 5. února 2016 pověřena Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR mimosoudním řešením spotřebitelských sporů podle §20d a násl. Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Česká advokátní komora je vedena na seznamu subjektů mimosoudního řešení sporů publikovaném na internetových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu ČR a je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ODR (online dispute resolution) vedeným na seznamu Evropské komise.

Česká advokátní komora je příslušná k řešení sporů podle §20e písm. d) uvedeného zákona.

### **Procesní pravidla:**

Pravidla ČAK, podle kterých je při řešení spotřebitelských sporů postupováno, a formulář pro podání případu k mimosoudnímu řešení sporu jsou zveřejněna na webu ČAK: <https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=15607>

### **Informace o sporech vyžadované podle §20k odst. 4 a 5 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, za období 1.leden 2021 – 31. prosinec 2021:**

**Počet předložených sporů a druhy podnětů, k nimž se vztahovaly:** 16 sporů, jde o spory palmární a spory na náhradu škody za „nekvalitní“ právní službu.

**Procentní podíl zastavených/odmítnutých sporů:** 6 sporů, tj. 37,5%

**Procentní důvody zastavení/odmítnutí:** 100% nesplněny podmínky zákona či licence pro zahájení ADR na České advokátní komoře

**Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu:** 45 – 60 dnů (loni výjimečně prodlouženo z důvodů covidu), jinak obvykle 45 dnů

**Míra dodržování výsledků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:** dle našich informací se dohody dodržují, pokud se splnění výjimečně zpozdí, bývá Komora informována spotřebitelem obvykle obratem. V případě, pokud advokát ani po opakovaných výzvách smířčího senátu nespolutracuje, postupuje se kauza do stížnostního režimu automaticky.

**Systémové nebo závažné problémy, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi advokátem a spotřebitelem:** Absence písemných ujednání o ceně za službu či způsobu jejího určení mezi advokátem a spotřebitelem.

**Případná spolupráce subjektů v rámci sítě subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů usnadňující řešení spotřebitelských sporů a posouzení efektivnosti této spolupráce:** neevidován žádný takový případ v tomto roce, vše si ČAK řešila sama.

**Odborná příprava fyzických osob určených k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:** Komora případ projednává ve smírčím senátě, který je složen z uznávaných odborníků na znalost procesu ADR i projednávanou materii sporu. V případě nároku na náhradu škody z „nekvalitní“ právní služby do procesu vstupuje jako vedlejší účastník pojišťovna advokáta.

Osoby určené k provádění mimosoudního řešení spotřebitelského sporu se pravidelně účastní koordinačních schůzek subjektů mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a též seminářů a školení v této oblasti.

**Posouzení efektivty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho možné zlepšení:**

Dle našich zkušeností je efektivita tohoto způsobu řešení sporu nesporná – v oblasti palmárních stížností je úspěšnost loni nižší - cca 25%, ne zcela známá je u odpovědnostních stížností, kde se výsledek odvíjí od stanoviska pojišťovny.

Často jde zejména o objasnění tarifálních otázek a způsobu, jak se účtují jednotlivé úkony právní služby dle příslušných právních předpisů.

V Praze dne 27.1.2022

Vypracovala: JUDr. Martina Doležalová, PhD.